

## RINGKASAN

Kepuasan konsumen merupakan perilaku konsumen yang terjadi pasca pembelian. Kepuasan terjadi apabila kinerja produk melebihi atau sesuai harapan konsumen. Bagi usaha yang bertujuan mendapatkan keuntungan, kepuasan konsumen adalah sesuatu yang selalu ingin dicapai, begitu juga usaha Pisang Leleh. Berdasarkan survei pendahuluan, konsumen yang datang ke Toko Pisang Leleh mencapai lebih dari 100 orang per hari. Menurut pemilik usaha, nilai penjualan usaha Pisang Leleh mencapai Rp900.000.000 pada tahun 2016. Masalahnya adalah belum diketahui berapa besar tingkat kepuasan konsumen tersebut. Penelitian bertujuan untuk 1) mengetahui karakteristik konsumen Pisang Leleh, 2) mengetahui tingkat kepuasan konsumen Pisang Leleh, dan 3) mengetahui atribut yang memberikan kepuasan tertinggi kepada konsumen Pisang Leleh.

Penelitian dilakukan di Toko Pisang Leleh di Jl. Kampus, Grendeng, Purwokerto Utara. Penelitian dilakukan selama 30 hari pada bulan Oktober - November 2017. Obyek penelitian adalah konsumen yang berstatus sebagai mahasiswa yang pernah mengonsumsi Pisang Leleh minimal satu kali. Responden yang diambil adalah sebanyak 100 orang sebagai sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *sampling* insidental. Analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, analisis *Customer Satisfaction Index*, dan *Importance Performance Analysis*. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengetahui keabsahan kuesioner. Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan karakteristik konsumen dan pembeliannya. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan atribut yang memberikan kepuasan tertinggi kepada konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas konsumen Pisang Leleh yaitu perempuan, berusia 18 sampai 21 tahun, dan memiliki uang saku Rp750.000 sampai Rp1.000.000 per bulan. Secara umum konsumen merasa puas terhadap atribut Pisang Leleh. Atribut yang memiliki kinerja paling tinggi atau memberikan kepuasan tertinggi kepada konsumen adalah rasa, variasi rasa, dan pelayanan. Sedangkan atribut yang memiliki kinerja paling rendah adalah harga dan lokasi.

## **SUMMARY**

*Consumer satisfaction is consumer behavior that occurs after purchase. Satisfaction occurs when product performance exceeds or matches consumer expectations. For businesses that aim to make a profit, customer satisfaction is something that is always wanted to be achieved, as is the business of Pisang Leleh. Based on a preliminary survey, consumers who came to Pisang Leleh Shop reached more than 100 people per day. According to the business owner, the sales value of Pisang Leleh reached IDR 900,000,000 in 2016. The problem is not yet known how much the level of customer satisfaction is. The study aims to 1) find out the characteristics of consumers of Pisang Leleh, 2) determine the level of satisfaction of the consumers of Pisang Leleh, and 3) find out the attributes that gave the highest satisfaction to consumers of Pisang Leleh.*

*The research was conducted at the Pisang Leleh Shop on Jl. Kampus, Grendeng, North Purwokerto. The study was conducted for 30 days in October - November 2017. The research objects are consumers who are students who have consumed Pisang Leleh at least once. Respondents were taken as many as 100 people as samples. Sampling is done by incidental sampling method. The analysis used is validity and reliability test, descriptive analysis, analysis of Customer Satisfaction Index, and Importance Performance Analyst. Validity and reliability tests are used to determine the validity of a questionnaire. Descriptive analysis is used to explain the characteristics of consumers and their purchases. Analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) are used to determine the level of customer satisfaction and attributes that provide the highest satisfaction to consumers.*

*The results showed that the majority of consumers of Pisang Leleh were women, aged 18 to 21 years, and had an allowance of Rp750,000 to Rp1,000,000 per month. In general, consumers are satisfied with the attributes of Pisang Leleh. Attributes that have the highest performance or give the highest satisfaction to consumers are taste, variety of taste, and service. While the lowest performing attributes are price and location.*